

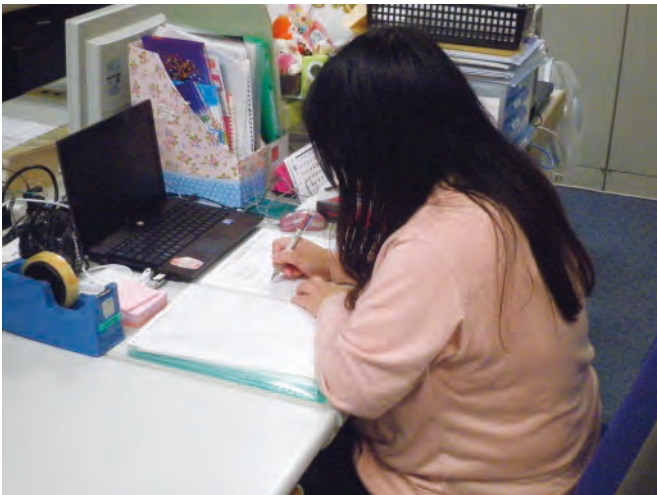


株式会社イオンファンタジー (千葉県千葉市)

各人の特性を勘案しての受入れ時から業務のステップアップに至る一連の取組により、安定した勤務や意欲の向上を推進



- 1** 勤務時間の配慮
- 2** 社内支援体制
- 3** メンタルヘルスケア
- 4** 職場環境の工夫・改善
- 5** 不安・緊張感の軽減
- 6** 職務遂行
- 7** スキルアップ



事業所の概要

平成9年に設立され、全国のショッピングセンターに300店舗以上の遊戯施設を展開している。事業所全体で51人の障害者を雇用している。

従業員数 3,194名

業種及び主な事業内容

ショッピングセンター内における「室内ゆうえんち」及び「アミューズメント施設」の運営など

精神障害者雇用の経緯

短時間労働が障害者雇用率制度の対象になったことをきっかけに、平成22年から障害者雇用を一層推進してきた。本社において事務業務に関する障害者の求人を行った際に、精神障害者から応募があったため、事務処理能力などの適性を勘案して雇用を進めた。

精神障害者雇用数・従事作業

精神障害者 17名

<従事作業>
人事業務のアシスタント、メール便仕分け、書類発送、各種伝票のチェック・入力処理など

活用制度・支援機関

[採用前]
トライアル雇用

[採用後]
障害者職業センター

精神障害者の雇用形態・勤続年数

| 雇用形態 | 精神障害者の雇用形態 | | 勤続年数 | 精神障害者の勤続年数 | |
|-----------|------------------|-----|---------|------------|----|
| | 人数 | 割合 | | 人数 | 割合 |
| 正社員 | 週の労働時間に変動なし | | 1年～2年未満 | 6名 | |
| | 週の労働時間短縮等の変動あり | | 2年～3年未満 | 4名 | |
| パート・アルバイト | 週の労働時間が30時間以上 | 6名 | 3年～4年未満 | 7名 | |
| | 週の労働時間が20～30時間未満 | 11名 | 4年～5年未満 | | |
| | 週の労働時間が20時間未満 | | 5年以上 | | |

取組の概要

| | キーワード | 改善前の状況 | 改善内容 | 改善後の効果 | |
|------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 改善策① | 1 勤務時間の配慮 2 社内支援体制 3 メンタルヘルスケア | 入社当初は短時間の勤務であっても不安や緊張が重なり、出勤が不安定になる様子が見られた。また、障害者雇用担当者1名で精神障害のある従業員の相談に対応することが難しくなってきた。 | 入社から3ヶ月までは1日2～3時間の勤務とし、その後、週20時間の勤務に移行するなど、勤務時間を徐々に長くできるようにした。また、社内に嘱託のカウンセラーを配置し、相談体制を強化した。 | 精神障害のある従業員は負担の少ない勤務時間から働けるようになったことで、安定した勤務を継続できるようになった。また、障害者雇用担当者はカウンセラーから得られた本人の情報を参考にしながら、必要な配慮などを適切に行えるようになった。 | |
| | 改善策② | 4 職場環境の工夫・改善 5 不安・緊張感の軽減 | 精神障害のある従業員は他の従業員と同じ場所で作業を実施していたが、慌ただしい職場環境だったため、作業に集中できず、作業能率がはかどらなかった。 | 同じフロアにおいて比較的静かな場所に執務スペースを設定するとともに、作業をグループで実施する体制にした。 | 集中して作業に取り組めるようになったほか、同じ障害のある仲間が身近にいることにより安心感が生まれ、作業能率が向上した。 |
| | | 改善策③ | 6 職務遂行 7 スキルアップ | 精神障害のある従業員は定型的な業務の実施には慣れてきたが、仕事に対する取組は受動的だった。 | 従業員をサポートする役割を業務に位置付けた。従業員との打合せを通じて、実施業務に関する役割や責任、注意事項を分かりやすく伝えた上で、徐々に仕事を教えさせるようにした。 |



企業の声

▼ 京極 武さん (人事総務本部 人事グループ ゼネラルマネージャー)
※ 平成25年11月30日現在



店舗は接客を伴う業務であり、障害者に適した業務の創出が難しかったため、本社を中心に障害者雇用を推進しています。人事総務部内に定型的な事務作業を集約して実施する部署を設置し、精神障害者がグループで業務を実施する方法を整えました。また、職場や仕事に慣れてくれば、今後は各部署に配置転換を進め、従業員とともに業務を実施することによって、新たな業務へのステップアップを図っています。精神障害のある従業員が仕事への自信とやりがいを持ち、職場で一層活躍できるように今後も取り組んでいきたいと考えています。

従業員の声

▽ 竹村さん【勤続2年10ヶ月】



入社当初は1日2時間の勤務から開始して、現在は5時間の勤務を継続しています。負担の少ない時間で働き始められたので、体調を崩すことなく現在も働き続けられています。会社で一緒に働く仲間たちから力がもらえることが大変励みになります。

▽ K・Wさん【勤続3年6ヶ月】

スキルが求められる仕事へチャレンジすることや経験を積むことで、徐々に働く自信が付いてきました。私は電話対応が苦手でしたが、それを克服して自分を変えたいという気持ちがあり、電話対応にトライしています。仲間たちから良い刺激をもらっています。

改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 勤務時間の配慮

2 社内支援体制

3 メンタルヘルスケア

勤務時間の柔軟な設定と社内相談体制の整備により、安定した勤務の継続を実現

入社当初の精神障害のある従業員の中には、不安や緊張が重なり、週20時間程度の勤務であっても出勤が不安定になる者が見られた。そのため、事業所は採用から3ヶ月までは1日2～3時間の勤務とし、その後、週20時間の勤務に移行するなど、勤務時間を徐々に長くできるようにした。本人たちは負担の少ない勤務時間から徐々に時間を延ばし働けるようになったことで、体調を崩すことなく勤務を継続できるようになった。一方、日々の雇用管理に当たっては、障害者雇用担当者1名で全ての障害者に対応していたが、精神障害者の雇用が進むにし

たがい、社内での相談対応が難しくなってきたことから、事業所は新たに嘱託のカウンセラーと契約を結び、配置した。カウンセラーは、精神障害のある従業員との定期的な面談を実施し、体調の確認や不安などに関する相談を行うとともに、その結果を障害者雇用担当者と共有するようにした。障害者雇用担当者はカウンセラーから得られた情報を参考にしながら、本人たちの状況に応じた配慮などを適切に行えるようになった。

解説

社内カウンセラーは月2回程度の本人たちとの面談を実施するほか、電子メールや電話での個別相談にも随時対応しています。また、障害者雇用担当者への専門的な助言や新たに精神障害者を配置する部署の従業員に対する研修の実施など、多様な役割を担っています。

改善策

2

キーワード

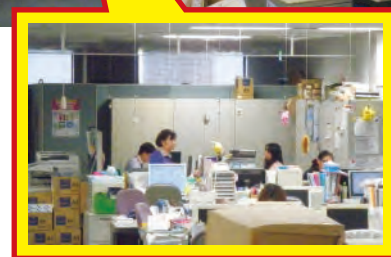
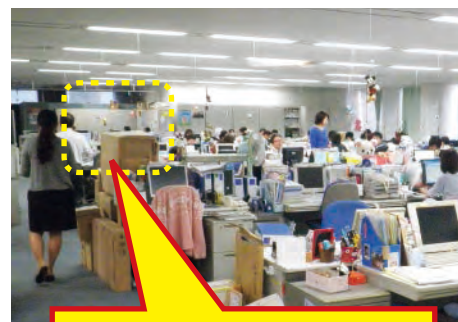
4 職場環境の工夫・改善

5 不安・緊張感の軽減

職場環境の改善やグループによる業務実施体制の構築により、作業能率の向上を実現

各精神障害者は当初、人事総務部に配属となり、メール便の封入・発送、データ入力などの事務補助作業をそれぞれ行っていた。デスクは他の従業員と同じ執務スペースに配置していたが、他部署の従業員が多く出入りすることや店舗からの外線電話が頻繁にかかってくるなど、慌ただしい職場環境だったため、精神障害のある従業員の中には担当作業に集中できずに能率がはかどらない者が見られた。そこで、人事総務部のフロアにおいて、比較的静かな場所に執務スペースを設定した。また、併せて、作業の実施に関し、精神障害のある従業員がグループで行う体制に改善した。その結果、本人

たちは落ち着いて作業に取り組めるようになったほか、同じ障害のある仲間が身近にいることで安心感が生まれた。その後、徐々に能力を発揮できるようになり、グループ全体の作業能率が向上した。



▲人事総務部のフロアに設置した執務スペース

改善策
3

キーワード

6 職務遂行

7 スキルアップ

従業員をサポートする役割の設定により、責任感や意欲の向上を推進

精神障害者のある従業員は、定型的な業務の実施には慣れてきたが、仕事に対する取組が受動的な者も見られるようになった。事業所は本人たちに責任のある役割を与えることにより、従業員としての自覚を促したいと考え、部内の従業員をサポートする役割を担ってもらうことにした。まず、一人の者が従業員一人をサポートするように業務を調整した。従業員との打合せを通じて、各人が担当する業務内容や業務上で果たす役割・責任、納期などに関する注意点を分かりやすく伝えるとともに

に、徐々に新しい仕事を教え、任せていくようにした。こうした取組によって、精神障害のある従業員は仕事の理解を深め仕事への責任感を持ち、意欲的に業務に取り組むようになっていった。さらには、従業員のサポート役の位置付けによって、自分たちが事業所に貢献していることを実感するようになり、従業員の一員であることを自覚するようになった。精神障害のある従業員は従業員から信頼を得ながら、現在も業務のステップアップに取り組んでいる。



解説

事業所では、精神障害のある従業員が職場内で活躍できるように、様々な役割にチャレンジする機会を設定しています。例えば、事業所の外線電話を受け付けて担当者に取り次ぐようにしています。その実施に当たっては、本人たちで話し合い、電話対応に関するマニュアルを自ら作成し、全員で共有するとともに、週ごとに担当をローテーションすることによって全員が電話に対応できるようにしています。こうしたマニュアルは郵送物の仕分けなどの業務についても作成しており、主体的に業務を実施できるように精神障害のある従業員自ら取り組んでいるのです。

電話の対応の仕方(基礎的部分)

※ 携帯電話に
①店種から一店種名
②ディレクションエリアマネージャーから本人の名前 ※ 携帯機に表示された文字をメモしておくと、より安心★

基本的な電話応対

①(自分) お疲れ様です。本館人事〇〇(名前)です。
②(店種等) お疲れ様です。〇〇点の〇〇(名前)です。
③(日会) お疲れ様です。(もう一度言う)
④(店種等) タイムプロの事を聞きたいのですが、
⑤(自分) タイムプロの件ですね。担当者に代わりまして、少々お待ち下さい。
担当者を呼んで担当者へ電話を渡す

担当者が不在の場合

まず、制、ホワイトボードと朝礼の挨拶で社員さんが午日、在外出勤を確認する

(朝)
外出の場合→今日は〇〇は外出しておりますが、(ホワイトボードを見て)
朝日は出勤の手配です。出勤次第、〇〇店種の〇〇さん(名前)へ
折り返し電話させていただきますか?

会議の場合→〇〇は午、会議に出ています。〇時には戻ってくる予定ですが、
戻り次第、こちらから〇〇店種の〇〇さんに電話させていただきますように
致しますよか?

お手洗いやで居る場合→確認しています。折り返しお電話致しますようか?
お昼に入っている場合→お昼に入っています。折り返しお電話致しますようか?
休みの場合→お休みを頂いております。折り返しお電話致しますようか?

★大塚★
※ 業務時間外に①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺
※ 担当者が不在の場合→以上の手順をメモし何日の何時に電話があったかを覚えて、
担当者の席に置いて、サポートを待たせておく。

▲精神障害のある従業員がグループで考え、作成した電話対応のマニュアル(⇒p.58)